

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS LIMO KOTA DEPOK

Indah Widya Wardani¹, Budi Syamtoro²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
e-mail: ¹ widyaindah628@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
e-mail: ² dosen02332@unpam.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to examine the influence of service quality and health facilities on patient satisfaction at the Limo Health Center, Depok City, both partially and simultaneously. The study employs a quantitative approach with probability/random sampling technique, where every member of the population has an equal chance of being selected as a sample. The study includes a sample size of 100 respondents. The research findings indicate that service quality (X1) and health facilities (X2) significantly influence patient satisfaction (Y), with a regression equation of $Y = 11.570 + 0.313 (X1) + 0.329 (X2)$. The coefficient of correlation, indicating the strength of the relationship between the independent variables and the dependent variable, is 0.567, indicating a strong correlation. The coefficient of determination is 0,321, suggesting that service quality and health facilities influence on patient satisfaction in the amount of 32,1%, while the remaining 67,9% is influenced by other factors not examined in this study. Hypothesis testing obtained F count value > F table or (22,980 > 3,090), this is also strengthened by p value < Sig. 0.05 or (0.000 < 0.50). Thus, H0 is rejected and H3 is accepted. This shows that there is a significant simultaneous influence between service quality and health facilities on patient satisfaction at the Limo Health Center, Depok City.

Keywords: Service Quality, Health Facilities, Patient Satisfaction

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Limo Kota Depok baik secara parsial maupun secara simultan. Metode yang digunakan Kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu probability/random Sampling menggunakan proses seleksi acak (random sampling/probability) dan memberikan setiap anggota populasi kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel dan diperoleh sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas kesehatan (X2) berpengaruh signifikan Terhadap kepuasan pasien (Y) dengan diperoleh persamaan regresi $Y = 11.570 + 0.313 (X1) + 0.329 (X2)$, Nilai koefisien korelasi atau tingkat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat diperoleh sebesar 0.567 artinya memiliki hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0.321 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas Pelayanan dan fasilitas Kesehatan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 32,1% sedangkan sisanya 67,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dilakukan penelitian. Uji hipotesis diperoleh nilai F hitung > F tabel atau (22.980 > 3.090), hal ini juga diperkuat dengan p value < Sig. 0,05 atau (0,000 < 0,50). Dengan demikian maka H0 ditolak dan H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Limo Kota Depok

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Kepuasan Pasien

1. PENDAHULUAN

Dunia bisnis yang tumbuh dengan pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Para pelaku usaha harus mampu mempertahankan eksistensi dan keunggulannya sebagai bentuk usaha bahwa mereka mampu menghadapi persaingan dan tuntutan zaman.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah mencapai tujuan tersebut dengan mengimplementasikan pelayanan yang baik dan mempertahankan pelanggan dengan membuat citra yang baik di benak konsumen yang nantinya akan menimbulkan loyalitas yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan.

Pembangunan suatu bangsa tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan pokok yaitu kebutuhan sandang, kebutuhan papan dan kebutuhan pangan. Disamping itu ada kebutuhan lain yang tidak kalah pentingnya yaitu kebutuhan akan hiburan dan kebutuhan kesehatan.

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan pokok untuk mewujudkan manusia sehat dan berkualitas. Karena tanpa kesehatan yang baik manusia tidak akan melakukan aktivitas dengan baik. Peningkatan akan kebutuhan kesehatan tidak akan bermakna apabila tidak diimbangi oleh ketersediaan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas. Oleh karena itu perlu adanya kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai.

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu kesehatan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Menurut (Gustian & Audina, 2023) Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada individu.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas menurut Pedoman Kerja Puskesmas DEPKES-RI adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas juga bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang penting terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah.

Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya, Puskesmas berwenang untuk:

1. Menyusun perencanaan kegiatan kesehatan, melakukan advokasi, sosialisasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
2. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan, bekerja sama dengan sektor terkait.
3. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap institusi dan jaringan pelayanan kesehatan.
4. Merencanakan kebutuhan dan peningkatan kompetensi SDM Puskesmas, serta memantau pembangunan kesehatan.
5. Memberikan pelayanan kesehatan berbasis keluarga, kelompok, dan masyarakat, mempertimbangkan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual.
6. Melakukan pencatatan, pelaporan, evaluasi pelayanan kesehatan, memberikan rekomendasi, dan sistem kewaspadaan dini.
7. Melakukan pendekatan keluarga, berkolaborasi dengan fasilitas kesehatan, dan mengoordinasikan sumber daya kesehatan di wilayah kerjanya.

Faktor biaya pemeriksaan dan obat yang lebih murah, serta lokasinya yang mudah dijangkau tepat berada di tiap kelurahan ataupun kecamatan

merupakan alasan utama masyarakat memilih Puskesmas sebagai tempat untuk berobat. Puskesmas dijadikan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat hal itu karena keberadaan puskesmas yang menyebar ke semua daerah di setiap kelurahan, kecamatan, dan kabupaten. Keberadaan puskesmas lebih dekat dengan masyarakat daripada rumah sakit. Di mana keberadaan rumah sakit ditingkat kecamatan relatif sedikit, sebagian besar ditingkat kabupaten atau provinsi.

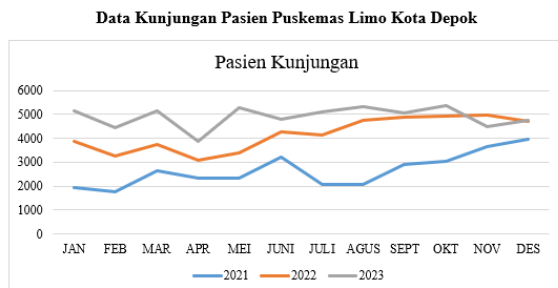
Berikut adalah data kunjungan pasien Puskesmas Limo Kota Depok untuk 3 tahun terakhir dari bulan Januari 2021 hingga Desember 2023.

Tabel 1. 1
 Data Kunjungan Pasien Puskesmas Limo Kota Depok

Bulan	PASIENT KUNJUNGAN		
	2021	2022	2023
Januari	1.949	3.888	5.149
Februari	1.780	3.251	4.446
Maret	2.646	3.747	5.130
April	2.325	3.077	3.876
Mei	2.337	3.406	5.270
Juni	3.197	4.269	4.805
Juli	2.059	4.158	5.123
Agustus	2.078	4.734	5.322
September	2.892	4.899	5.050
Oktober	3.055	4.923	5.358
November	3.668	4.951	4.511
Desember	3.944	4.695	4.744
Total	31.930	49.998	58.784

Sumber: Puskesmas Limo Kota Depok

Gambar 1. 1



Sumber: Puskesmas Limo Kota Depok

Dari tabel 1.1 dan gambar 1.1 diatas, terlihat bahwa setiap bulannya jumlah kunjungan tidak stabil, dengan adanya peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan diatas menjelaskan bahwa pada data pasien pada periode 2021-2023 jumlah pasien pada Puskemas Limo Kota Depok mengalami penurunan dan peningkatan yang stabil karena masih adanya Social Disctancing untuk menjaga jarak yang dikarenakan masa pandemic yang masih ada membuat pasien menjadi ragu untuk berobat, serta Puskemas Limo Kota Depok juga membatasi jam operasional pada masa pandemi

mulai dari layanan kesehatan, pelayanan tertentu, dan layanan gawat darurat. Untuk jam pendaftaran pelayanan kesehatan, Senin hingga Kamis 7:30 wib pagi hingga 11:00 wib siang. Untuk hari Jumat - Sabtu dibuka 07:30 wib pagi hingga 10:00 wib siang.

Untuk pelayanan umum dibuka Senin hingga Sabtu, tetapi untuk pelayanan seperti poliklinik gigi mulut dan kehamilan memiliki kuota yang terbatas dan selama masa pandemi, pelayanan persalinan 24 jam tutup untuk sementara, dan unit gawat darurat juga ditutup untuk sementara selama masa pandemi.

Dan setelah masa pademi berakhir pada tahun 2023 jumlah pasien lebih meningkat dari 2 tahun sebelumnya sebesar 58.784 pasien di karenakan kondisi sudah kembali normal dan pasien mulai berani untuk kembali berobat serta jam operasional puskemas menjadi kembali normal, Dapat disimpulkan bahwa pengunjung pada pasien di Puskemas Limo ini yang mengalami pasang surut pada saat masa pandemi beberapa tahun lalu



Gambar 1. 2

Data rating ulasan Google pada Puskesmas Limo Kota Depok

Dari data diatas, maka dapat disimpulkan rating dan ulasan pada Puskesmas Limo Kota Depok masiih banyak kritik yang kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada Puskesmas Limo Kota Depok kurang baik. Para pasien terlihat kurang puas akan pelayanan dan fasilitas yang diberikan, sehingga Puskesmas Limo Kota Depok mendapatkan ulasan yang kurang baik. Karena suatu ulasan menjadi salah satu peranan yang peting dalam membangun kepuasan pasien dengan adanya fungsi rating dan ulasan pada Puskesmas Limo Kota Depok ini akan menjadi penanda untuk meningkatkan performanya.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen hal penting yang mempengaruhi

kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu rumah sakit atau puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Dalam penentuan sampel, Sugiyono (2019:143) dalam (Aulia, 2023) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variable yang diteliti. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20. Berrikurt data pra surrvery kerpurasan pasiern pada pusrkemas Limo Kota Derpok:

Tabel 1. 2
 Data Pra Survey Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Limo Kota Depok

No	Indikator Pernyataan	Jawaban Pengunjung			
		Ya	%	Tidak	%
Kesesuaian Harapan					
1.	Fasilitas dan pelayanan yang diberikan Puskesmas Limo Kota Depok sesuai dengan harapan saya	12	40%	18	60%
2.	Pengobatan yang diberikan oleh Puskesmas Limo Kota Depok sesuai dengan harapan saya	15	50%	15	50%
Minat Berkunjung Kembali					
3.	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena tindakan yang diberikan tenaga kesehatan cepat dan tanggap	12	40%	18	60%
4.	Pelayanan yang diberikan puskesmas Limo Kota Depok baik sehingga saya berminat berkunjung kembali dalam rangka berobat maupun konsultasi	13	43,3%	17	56,7%
Ketersediaan Merekomendasikan Kembali					
5.	Saya akan merekomendasikan puskesmas Limo Kota Depok kepada teman, kerabat dan keluarga yang mencari informasi kesehatan karena baiknya layanan dan fasilitas yang disediakan	14	46,7%	16	53,3%
6.	Saya akan merekomendasikan puskesmas Limo Kota Depok karena lebih menguntungkan dalam hal pelayanan dan fasilitas dibandingkan dengan puskesmas lain	15	50%	15	50%

Sumber: Data Prasurvey diolah, 2024

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan pada 30 pasien pada puskesmas Limo Kota Depok didapatkan bahwa masih belum maksimal dsri keterangan “Tidak Setuju” didapatkan bahwa pernyataan (Kesesuaian Harapan) Fasilitas dan pelayanan yang diberikan Puskesmas Limo Kota Depok sesuai dengan harapan saya, dan pernyataan

(Minat Berkunjung Kembali) Saya berminat untuk berkunjung kembali karena tindakan yang diberikan tenaga kesehatan cepat dan tanggap sebanyak 18 pasien mengatakan “Tidak Setuju” sehingga banyak pasien merasa fasilitas dan pelayanan yang diberikan serta tindakan yang diberikan cepat dan tanggap membuat pasien merasa tidak puas karena tidak terpenuhi. Oleh karena itu kepuasan pasien pada puskesmas Limo Kota Depok belum tercipta secara maksimal.

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Dampak lebih lanjut dari ketidakpuasan pasien adalah enggan untuk datang lagi yang dimana angka kunjungan pasien rendah yang pada tahap selanjutnya puskesmas akan kehilangan pasien. menurut Fecikova (2010) dalam (Sambodo Rio Sasongko, 2021) kepuasan merupakan perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut pada sebuah produk atau layanan. Jika puskesmas tidak mampu memberikan kepuasan terhadap pasien maka puskesmas akan ditinggalkan oleh pasien. Mengingat kebutuhan warga negara terhadap barang/jasa kesehatan sangat vital dan dengan karakteristik barang/jasa kesehatan yang unik dan kompleks, maka peranan pemerintah di bidang kesehatan harus distandarisasi, agar warga negara dapat memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan.

Kepuasan pasien tidak luput dari mutu sebuah pelayanan yang baik, Menurut Azwar (1996) dalam (Hardiyanti, 2019) Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap

konsumen. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Tabel 1. 3

Standar Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Limo Kota Depok

No	Standar pelayanan Pasien Pada Puskesmas Limo Kota Depok	Realita	Keterangan	Variabel Mendukung
1	Dokter dan Perawat berpakaian rapih dan sopan sesuai ketentuan mutu kesehatan	Dokter dan Perawat puskesmas limo berpakaian rapih dan sopan sesuai ketentuan mutu kesehatan	Telah sesuai	Kualitas Pelayanan
2	Staff puskesmas membersihkan ruangan dan peralatan medis setelah kunjungan pasien datang	Staff puskesmas membersihkan semua ruangan setelah kunjungan pasien datang	Sesuai	Kualitas Pelayanan
3	Staff puskesmas memastikan peralatan medis sudah bersih sebelum melakukan kegiatan pengobatan	Staff puskesmas limo sudah memastikan peralatan medis bersih sebelum melakukan kegiatan pengobatan	Sesuai	Kualias Pelayanan
4	Staff puskesmas selalu senyum dan sapa kepada pasien	Staff puskesmas limo selalu senyum dan sapa kepada pasien	Sesuai	Kepuasan pasien
5	Staff puskesmas selalu cepat dalam penerimaan pasien	Staff puskesmas limo cukup lamban dalam penerimaan pasien	Tidak sesuai	Kepuasan pasien
6	Staff puskesmas melakukan edukasi dan konseling kesehatan pada pasien	Staff puskesmas limo sudah melakukan edukasi dan konseling kesehatan pada pasien	Sesuai	Kepuasan pasien
7	Dokter dan perawat memberikan pemeriksaan secara terampil pada pasien	Dokter dan perawat puskesmas limo memberikan pemeriksaan secara terampil pada pasien	sesuai	Kualitas pelayanan
8	Tercukupinya tenaga medis yang di sediakan	Belum tercukupinya tenaga medis yang disediakan oleh Puskesmas Limo Kota Depok	Tidak sesuai	Kualitas Pelayanan
9	Ketersediaan ruang tunggu yang memadai pada puskesmas	Ketersedian ruang tunggu kurang memadai pada puskesmas limo kota depok	Tidak Sesuai	Kualitas Pelayanan

Sumber: Peraturan menteri kesehatan RI 2014, Puskesmas Limo Kota Depok

Tabel 1.4 menjelaskan bahwa standar pelayanan pada pasien yang diterapkan oleh Peraturan menteri kesehatan RI 2014 menjelaskan bahwa masih ada beberapa standar pelayanan yang tidak sesuai. Maka dengan itu standar pelayanan di Puskesmas Limo harus lebih dievaluasi agar pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Limo Kota Depok.

Pada saat ini puskesmas sudah mulai melangkah untuk meningkatkan mutu pelayanan ke jenjang lebih baik dengan mengikuti penilaian sesuai standar Akreditasi Puskesmas. Disadari bahwa nilai Akreditasi suatu Puskesmas pada saat ini seakan sudah menjadi kebutuhan bagi institusi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan publik.

Demikian juga dengan Puskesmas yang ada di Kota Depok yaitu Puskesmas Limo yang pada saat ini merupakan puskesmas yang sudah mempunyai Akreditasi Puskesmas. Oleh karena itu kepuasan pasien menjadi nilai Akreditasi Puskesmas karena merupakan suatu bentuk pengakuan terhadap hasil dari suatu proses penilaian standar bagi perusahaan pelayanan jasa seperti puskesmas.

Oleh karena itu Puskesmas Limo Kota Depok juga harus selalu meningkatkan mutu jasa pelayanan, sarana prasana serta lingkungan yang mendukung agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini layak disadarkan karena melalui standar ini maka puskesmas akan memperoleh nilai lebih baik sehingga tingkat kesadaran untuk menjaga kualitas dan prosedur serta tanggung jawab lebih jelas dengan baik. Maka dengan itu dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan serta karyawan dengan peningkatan yang berkesinambungan dan meningkatkan mutu serta merubah *image* buruk masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah

Meskipun demikian apakah dengan memiliki standar mutu pelayanan yang telah terakreditasi kebutuhan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Limo Kota Depok sudah sesuai dengan harapan pasien dan apakah sudah terpenuhi. Karena kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa dengan dapat mengetahui kepuasan pelanggan dan pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tentunya puskesmas ditunjang dengan sarana dan prasarana serta alat kesehatan yang memadai dan didukung dengan penciptaan lingkungan yang bersih, indah rapih dan juga menyenangkan, sehingga dapat memenuhi harapan atau kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.

Fasilitas kesehatan juga menjadi faktor yang penting bagi kepuasan para pasien, diketahui bahwa lingkungan puskesmas masih kurang memenuhi standar seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, penghijauan juga terasa masih kurang, rasa sejuk juga masih kurang karena tidak ada suasana air misalnya kolam dan taman yang belum tersedia, tempat parkir yang masih belum memadai, selain itu juga keterbatasan sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan di puskesmas. Kondisi ini jelas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Alasan tersebut tentunya akan menambah anggapan buruk oleh masyarakat tentang pelayanan yang mereka dapatkan di puskesmas.

Tujuan utama dari program upaya pelayanan kesehatan bukan semata-mata untuk penyembuhan

penyakit, tetapi lebih diarahkan untuk meningkatkan kemampuan fisik mental dan kehidupan sosial masyarakat, sehingga derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat, dan sarana yang diharapkan mampu menjalankan fungsi ini salah satunya adalah Puskesmas. Itulah mengapa seringkali masyarakat beranggapan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. Istilah sarana dan prasarana sebenarnya sama dengan fasilitas yang dimana dapat diartikan dengan segala sesuatu (baik berupa fisik dan uang) dengan segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancarkan pelaksanaan suatu usaha.

Menurut Kotler (2019:45) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Contoh fasilitas antara lain kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, dan tingkat kebersihan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang diinginkan, dialami, maupun diterima secara langsung oleh masyarakat.

Puskemas Limo adalah puskesmas yang sudah mempunyai Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) dan rawat inap. Puskesmas ini beroperasi 24 jam selama 7 hari. Puskesmas Limo memiliki dua lantai. Lantai pertama memiliki luas 268 meter persegi dan diperuntukkan sebagai area pelayanan, ruang tunggu, pendaftaran, ruang rekam medis, ruang tindakan, ruang persalinan, ruang rawat pasca persalinan, ruang loket, obat, dan gudang.

Rawat inap di Puskesmas hanya diperuntukkan untuk kasus-kasus yang durasi rawatnya paling lama 5 hari. Pasien yang memerlukan perawatan lebih dari 5 hari harus dirujuk ke rumah sakit. Oleh karena itu puskesmas perlu melengkapi kebutuhan alat kesehatan yang memadai dan layak untuk pelayanan demi kepuasan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa data sarana dan fasilitas kesehatan belum semua terpenuhi, sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Fasilitas kesehatan merupakan suatu peralatan atau perlengkapan yang harus ada sebelum suatu jasa yang di berikan kepada pelanggan yang berupa segala sesuatu pendukung kenyamanan untuk memudahkan para pelanggannya memberikan kepuasan tersendiri yang maksimal. Fasilitas Kesehatan juga digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan

baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah pusat, Pemerintah daerah dan masyarakat

2. TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen sangat penting bagi semua aspek, dengan adanya manajemen akan mempermudah suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai sebuah efektifitas dan efisiensi. Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan tergantung pada manajemen yang telah dibuat sejak awal. Untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan keinginan harus menerapkan manajemen yang baik dan teratur.

Manajemen berasal dari kata “to manage” yang artinya mengatur. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai sebuah tujuan dengan melakukan pekerjaan bagi seorang manajer dengan tidak memperdulikan kecakapan tertentu yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang mereka inginkan. Dengan adanya manajemen akan mempermudah suatu pekerjaan dan juga memberikan pembagian kerja yang sesuai dengan keahlian. Manajemen menjadi lebih bisa berkembang dengan adanya fungsi manajemen itu sendiri.

Sebuah perusahaan akan menjadi sukses apabila di dalamnya terdapat manajemen pemasaran yang baik. Manajemen pemasaran menjadi inti dari strategi bisnis perusahaan modern. Perusahaan yang memahami dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen pemasaran dengan baik memiliki peluang yang lebih baik untuk mencapai keberhasilan jangka panjang dalam pasar yang terus berubah dan berkembang.

Manajemen Pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan, pengaturan, dan pengendalian aktivitas yang melibatkan penawaran barang atau jasa kepada konsumen untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Ini melibatkan sejumlah langkah dan keputusan strategis untuk mencapai tujuan bisnis dan memastikan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki oleh perusahaan, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun –

tahun menerjuni dunia bisnis. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyaltas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan

Fasilitas atau sarana prasarana merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Fasilitas merupakan suatu peralatan atau perlengkapan dan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa yang dapat di berikan kepada pelanggan. Fasilitas dapat berupa segala sesuatu pendukung kenyamanan untuk memudahkan para pelanggannya dan memberikan kepuasan tersendiri yang maksimal.

Kepuasan merupakan elemen penting yang mencerminkan keberhasilan dari produsen ataupun penyedia jasa. Menurut Kotler (2018:75) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah respon atau tanggapan konsumen yang berupa perasaan ataupun penilaian terhadap penggunaan produk dimana harapan dan kebutuhannya terpenuhi

3. METODE PENELITIAN

a. Uji Instrumen Data

Dalam suatu penelitian, data mempunyai kedudukan yang sangat penting, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Valid atau tidaknya data sangat menentukan kualitas dari data tersebut. Untuk menguji data tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2021:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2021:185), “Pengujian reliabilitas digunakan secara eksternal maupun internal, reliabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu”.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2020:335), “uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak”. Model regresi yang baik yaitu data distribusi normal atau mendekati normal, untuk mendekati normalitas dapat dilakukan dengan cara melihat penyebaran data pada sumbu diagonal grafik

2) Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018:105) berpendapat bahwa “Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)”.

3) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya) (Imam Ghozali, 2018:111).

4) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:139) “uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan lain”.

c. Analisis Regresi Linear

Menurut Sugiyono (2017:270) mengemukakan bahwa “analisis regresi sederhana digunakan oleh peneliti bila ingin mengetahui bagaimana variabel dependen atau kriteria dapat diprediksikan melalui variabel independen atau predictor secara individual”. Menurut Sugiyono (2017:277) “regresi liner berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila

dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)

d. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi merupakan untuk mengetahui tingkat hubungan variabel independen dengan variabel dependen baik secara parsial ataupun simultan. Menurut Sugiyono (2017:274),

e. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018:97) “uji koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan koefisien determinasi”.

f. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk menentukan apakah suatu hipotesis sebaiknya diterima atau ditolak. Menurut Sugiyono (2017:213) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan”.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Tabel 4. 8
 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	r hitung	Kondisi	r tabel	Keterangan
1	X1.1	0,621	>	0,197	Valid
2	X1.2	0,639	>	0,197	Valid
3	X1.3	0,590	>	0,197	Valid
4	X1.4	0,686	>	0,197	Valid
5	X1.5	0,738	>	0,197	Valid
6	X1.6	0,680	>	0,197	Valid
7	X1.7	0,489	>	0,197	Valid
8	X1.8	0,609	>	0,197	Valid
9	X1.9	0,562	>	0,197	Valid
10	X1.10	0,706	>	0,197	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil dari perhitungan yang dilakukan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) menunjukkan hasil yang sangat baik, karena persyaratan minimal untuk validasi angket atau kuesioner adalah lebih besar dari 0.197 atau (r hitung > r tabel), maka semua item pernyataan dikatakn valid. Sehingga untuk kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian

Tabel 4. 9
 Uji Validitas Variabel Fasilitas Kesehatan (X2)

No	Pernyataan	r hitung	Kondisi	r tabel	Keterangan
1	X2.1	0,525	>	0,197	Valid
2	X2.2	0,581	>	0,197	Valid
3	X2.3	0,613	>	0,197	Valid
4	X2.4	0,640	>	0,197	Valid
5	X2.5	0,628	>	0,197	Valid
6	X2.6	0,640	>	0,197	Valid
7	X2.7	0,740	>	0,197	Valid
8	X2.8	0,666	>	0,197	Valid
9	X2.9	0,761	>	0,197	Valid
10	X2.10	0,696	>	0,197	Valid
11	X2.11	0,632	>	0,197	Valid
12	X2.12	0,546	>	0,197	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil dari perhitungan yang dilakukan untuk variabel Fasilitas Kesehatan (X2) menunjukkan hasil yang sangat baik, karena persyaratan minimal untuk validasi angket atau kuesioner adalah lebih besar dari 0.197 atau (r hitung > r tabel), maka semua item pernyataan dikatakn valid. Sehingga untuk kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

Tabel 4. 10
 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	r hitung	Kondisi	r tabel	Keterangan
1	Y1	0,653	>	0,197	Valid
2	Y2	0,685	>	0,197	Valid
3	Y3	0,630	>	0,197	Valid
4	Y4	0,643	>	0,197	Valid
5	Y5	0,711	>	0,197	Valid
6	Y6	0,713	>	0,197	Valid
7	Y7	0,684	>	0,197	Valid
8	Y8	0,661	>	0,197	Valid
9	Y9	0,687	>	0,197	Valid
10	Y10	0,684	>	0,197	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil dari perhitungan yang dilakukan untuk variabel Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan hasil yang sangat baik, karena persyaratan minimal untuk validasi angket atau kuesioner adalah lebih besar dari 0.197 atau (r hitung > r tabel), maka semua item pernyataan dikatakn valid. Sehingga untuk kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4. 11
 Hasil Uji Reliabel Varibel Indenden dan Dependen

Variabel	Cronbach	Standar	Keputusan
	Alpha	Cronbach Alpha	
Kualitas Pelayanan (X1)	0.833	0.600	Reliabel
Fasilitas Kesehatan (X2)	0.868	0.600	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0.866	0.600	Reliabel

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas Kesehatan (X2) dan Kepuasan Pasien (Y) mendapat nilai Cronbach’s Alpha yang

lebih tinggi dari Standart Cronbach's Alpha 0.600. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang terkandung dalam kuesioner dapat dianggap reliabel dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.12 diatas, menunjukkan bahwa nilai Asymp Sig (2-tailed) atau α sebesar 0.200 dimana nilai tersebut lebih besar dari $\alpha = 0.050$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal karena $0.200 > 0.050$.

Tabel 4. 12
 Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov-Smirnov Test
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.6500000
	Std. Deviation	2.93827923
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.059
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26

2) Uji Multikolonieritas

Tabel 4. 13
 Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	11.570	4.336		2.669	.009		
	Kualitas Pelayanan	.313	.140	.270	2.234	.028	.479	2.088
	Fasilitas Kesehatan	.329	.117	.340	2.817	.006	.479	2.088

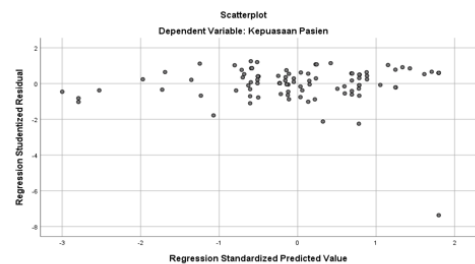
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26

Nilai tolerance untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar $0.479 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar $2.088 < 10$ sehingga variabel Kualitas Pelayanan tidak terjadi gejala multikolonieritas. Nilai tolerance untuk variabel Fasilitas Kesehatan (X2) sebesar $0.479 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar $2.088 < 10$, dapat dikatakan variabel Fasilitas Kesehatan tidak terjadi gejala multikolonieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4. 3

Grafik Scatter Plot Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26

Hasil uji yang ditunjukkan pada gambar diatas menunjukkan bahwa titik - titik tersebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, dan tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan penyimpangan heteroskedastisitas, dan oleh karena itu layak digunakan

4) Uji Autokorelasi

Tabel 4. 15
 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Durbin-Watson
 Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.567 ^a	.321	.307	5.132	2.031

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa model regresi ini tidak ada autokorelasi, hal ini dibuktikan dengan nilai Durbin Watson sebesar 2.031 yang dimana berada pada interval 1.550 - 2.460. Maka dapat disimpulkan data ini bisa dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

d. Uji Regresi Linier

Tabel 4. 16
 Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan(X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	15.987	4.183		3.822	.000
	Kualitas Pelayanan	.598	.100	.516	5.959	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26.

Nilai konstanta sebesar 15.987 diartikan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X1) tidak ada maka telah terdapat nilai Kepuasan

Pasien (Y) sebesar 15,987 point. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0.598 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Fasilitas Kesehatan (X2), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0.598 point.

Tabel 4. 17
 Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Variabel Fasilitas Kesehatan (X2)
 Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.242	4.093		3.724	.000
	Fasilitas Kesehatan	.518	.083	.535	6.274	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26.

Nilai konstanta sebesar 15.242 diartikan bahwa jika variabel Fasilitas Kesehatan (X2) tidak ada maka telah terdapat nilai Kepuasan Pasien (Y) sebesar 15.242 point. Nilai koefisien regresi Fasilitas Kesehatan (X2) sebesar 0.518 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Fasilitas Kesehatan (X2) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0.518 point

Tabel 4. 18
 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas Kesehatan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.570	4.336		2.669	.009
	Kualitas Pelayanan	.313	.140	.270	2.234	.028
	Fasilitas Kesehatan	.329	.117	.340	2.817	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26.

Dari persamaan di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta sebesar 11.570 menunjukkan bahwa jika tidak ada variable Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pasien (X2), maka nilai Kepuasan Pasien (Y) adalah 11.570 poin. Nilai Kualitas Pelayanan (X1) 0.313 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Fasilitas Kesehatan (X2), maka setiap perubahan 1 unit variable Kualitas Pelayanan (X1) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0.313 point. Nilai Fasilitas Kesehatan (X2)

sebesar 0.329 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variable Kualitas Pelayanan (X1), maka setiap perubahan 1 unit pada variable Fasilitas Pelayanan (X2) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0.329 point

e. Uji Koefisien Korelasi

Tabel 4. 19
 Hasil Analisis Korelasi Secara Parsial Antara Kualitas Pelayanan (X1)
 Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Correlations				
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien	
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.516**	
	Sig. (2-tailed)		.000	
	N	100	100	
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.516**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000		
	N	100	100	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26.

Hasil pengujian koefisien korelasi yang dapat dilihat pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai yang diperoleh dari koefisien korelasi yaitu 0.516 dimana nilai itu berada dalam interval 0,400 – 0,599 yang artinya dapat disimpulkan kedua variabel mempunyai tingkatan yang Sedang

Tabel 4. 20
 Hasil Analisis Korelasi Secara Parsial Antara Fasilitas Kesehatan (X2)
 Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Correlations				
		Fasilitas Kesehatan	Kepuasan Pasien	
Fasilitas Kesehatan	Pearson Correlation	1	.535**	
	Sig. (2-tailed)		.000	
	N	100	100	
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.535**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000		
	N	100	100	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien korelasi pada tabel 4.20 diatas, dapat diketahui bahwa nilai yang diperoleh dari koefisien korelasi yaitu sebesar 0,535 dimana nilai tersebut berada pada interval 0,400 – 0,599 yang artinya dapat disimpulkan kedua variabel mempunyai tingkatan yang Sedang

Tabel 4. 21
 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Secara Simultan Antara (X1) dan (X2)
 Terhadap (Y)

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.567 ^b	.321	.307	5.13159

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26

Berdasarkan hasil pengujian koefisien korelasi pada tabel 4.21 diatas, dapat diketahui bahwa nilai yang diperoleh dari koefisien

korelasi yaitu sebesar 0.567 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan memiliki tingkat hubungan korelasinya sedang dan bentuk hubungannya itu positif terhadap Kepuasan Pasien

f. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4. 22
 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Parsial Antara Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.516 ^a	.266	.258	5.310

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
 Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.22 diatas, nilai Model Summary pada kolom R Square hasil output perhitungan sebesar 0,266. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y) sebesar 26,6% dan sisanya 73,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian ini

Tabel 4. 23
 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Parsial Antara Fasilitas Kesehatan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.535 ^a	.287	.279	5.235

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan
 Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.23 diatas, nilai Model Summary pada kolom R Square hasil output perhitungan sebesar 0,287. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Kesehatan (X2) mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y) sebesar 28,7% dan sisanya 71,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian ini

Tabel 4. 24
 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Simultan Antara Kualitas Pelayan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien(Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.567 ^a	.321	.307	5.132

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan
 Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.24 diatas, nilai model summary pada kolom R Square hasil output perhitungan sebesar 0,321. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 32,1% secara simultan variabel variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y) sebesar 32,1% dan sisanya 67,9% dipengaruhi oleh

faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini
 g. Uji Hipotesis

Tabel 4. 25
 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.987	4.183		3.822	.000
	Kualitas Pelayanan	.598	.100	.516	5.959	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 Sumber : Data diolah peneliti, SPSS versi 26.

Nilai t hitung lebih besar dari t tabel (5.959 > 1,984), seperti yang ditunjukkan oleh hasil tes dalam tabel di atas. Nilai p juga diperkuat dengan nilai yang kurang dari 0,5 atau 0,05, atau (0,000 < 0,05). Oleh karena itu, H0 ditolak dan H1 diterima, menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Limo Kota Depok

Tabel 4. 26
 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Fasilitas Kesehatan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.242	4.093		3.724	.000
	Fasilitas Kesehatan	.518	.083	.535	6.274	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel, atau (6.274 > 1.984), berdasarkan hasil tes di tabel sebelumnya. Selain itu, nilai p value < Sig. 0,05 atau (0,000 < 0,05). Oleh karena itu, H0 ditolak dan H2 diterima. Ini menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Limo Kota Depok memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial.

Tabel 4. 27
 Hasil Uji Hipotesis (Uji F) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model		ANOVA ^a				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1210.267	2	605.134	22.980	.000 ^b
	Residual	2554.323	97	26.333		
	Total	3764.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 b. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.26 diatas diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau (22.980 > 3.090). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai p value atau < Sig.0,05 atau (0,000 < 0,05). Oleh karena itu, H0 ditolak dan H1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan

Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Limo Kota Depok.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang diberikan pada bab-bab sebelumnya, serta hasil dari analisis dan diskusi mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien, berikut kesimpulan diperoleh

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan persamaan regresi $Y = 15.987 + 0.598 X_1$ nilai korelasi sebesar 0.516 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang sedang. Nilai koefisien Determinasi sebesar 26,6% dan uji hipotesis diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(5.959 > 1,984)$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien
2. Fasilitas Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan persamaan regresi $Y = 15.242 + 0.518 X_2$ nilai korelasi sebesar 0,535 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang sedang. Nilai koefisien Determinasi 28,7% dan uji hipotesis di peroleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(6.274 > 1.984)$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Limo Kota Depok
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan persamaan regresi $Y = 11.570 + 0.313 (X_1) + 0.329 (X_2)$. Nilai korelasi sebesar 0.567 artinya variabel bebas dengan variabel terikat memiliki tingkat hubungan yang sedang. Nilai koefisien Determinasi sebesar 32,1%, dan uji hipotesis diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $(22.980 > 3.090)$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_3 diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Limo Kota Depok

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdullah, Thamrin & Francis Tantri. (2017). Manajemen Pemasaran. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- [2] Algifari, (2019). Mengukur Kualitas Layanan. Cet.2, Yogyakarta: BPFE.
- [3] Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 24. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [5] Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [6] Hanafi, M. (2019). Pengantar Manajemen: Konsep dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Empat.
- [7] Handoko, T. H. (2018). Manajemen. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- [8] Haryoko, I., & Rabani, M. (2019). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- [9] Hasibuan, M. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta : Penerbit PT Bumi Aksara.
- [10] Herlambang, Susatyo. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gowsyen Publishing.
- [11] Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). Marketing Management. 15th ed. Jakarta: Erlangga
- [12] Nursalam. (2017). Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Humanika.
- [13] Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika.
- [14] Priansa, D.J. (2017). Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.
- [15] Rokhman, A. (2019). Manajemen Kualitas Pelayanan. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [16] Sudarsono, H. (2020). Buku Ajar: Manajemen Pemasaran. Jember: Pustaka Abadi
- [17] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [18] Sugiyono (2018), "Metode Penelitian Administrasi: dilengkapi dengan Metode R & D" Bandung: Alfabeta
- [19] Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [20] Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [21] Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- [22] Suhardi. (2018). Pengantar Manajemen dan Aplikasinya. Yogyakarta: Gava Media
- [23] Tjiptono, (2016). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- [24] Tjiptono, F. (2019). Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima, Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [25] Amris, M. M. (2019). Analisis Manajemen Pengelolaan Sampah Ditinjau dari Fiqh Lingkungan (Studi pada Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) Sampah Desa Sekoto, Kecamatan Badas, Kediri). Skripsi, 17–34.
- [26] Artameviah, R. (2022). analisis mengenai tingkat kepuasan pasienterhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok. Bab Ii Kajian Pustaka 2.1, 12(2004), 6–25.
- [27] Asmaningrum, N., Dodi, W., Andiana, A., & Purwandari, R. (2020). Buku Ajar Manajemen Keperawatan. In Litnus (Vol. 1, Issue April).
- [28] Aulia, I. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Sepeda Boleh Di Kota Bandung. Bursa : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 41–65.